すべての消費者が安心・安全に利用できるエステティックサービスを目指して

エステティック認証制度ガイドブック

より快適なエステティックを目指して
- JEOの目的と役割 - ･･････････････････････････････ P2

消費者が安心して利用できるエステティックへ
- エステティック認証の目的 - ････････････････････････ P3

エステテテティック認証って何？
- 認証事業の仕組み - ････････････････････････････ P4

サロン認証は安心・安全なサロンの証明
- サロン認証の概要 - ････････････････････････････ P5

安全なエステティック機器で快適な施術を
- エステティック機器認証の概要 - ･･････････････････････ P9

信頼できるエステティシャンを証明する試験
- エステティシャン試験制度認証の概要 - ･･･････････････ P11

エステティックサービスに関連する法律について ･･････ P13

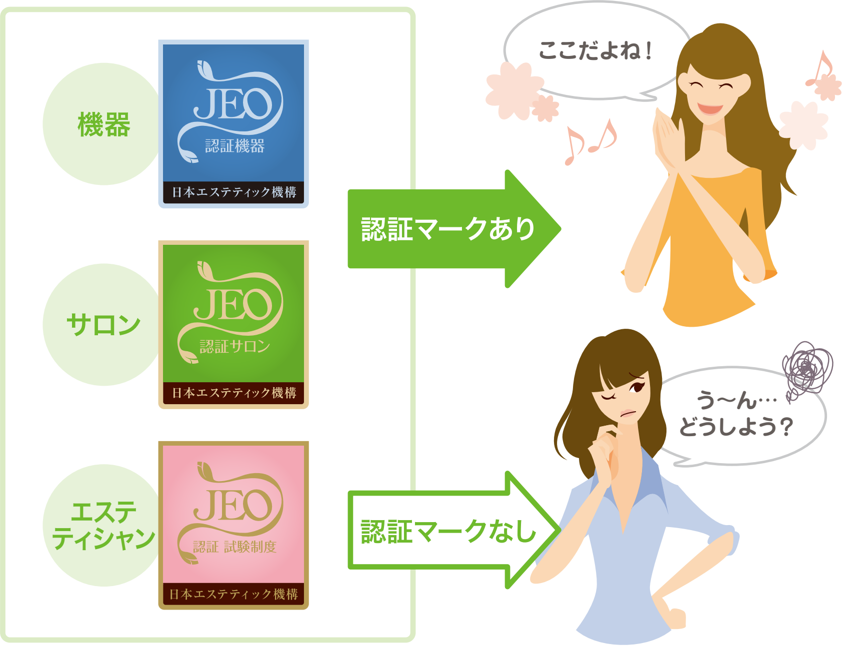
こんな時はどうするの？ ･････････････････････････ P14

より快適なエステティックを目指して
- JEOの目的と役割 -

NPO法人日本エステティック機構（JEO）は、2003年に経済産業省が発表した報告書※を受けて、2004年に誕生しました。設立の目的は、エステティックを利用する皆さんが安心で安全なサービスが受けられるために、そのサービスが公正で円滑に提供されるようにすることです。JEOの役員には、公正な判断ができる有識者（法律家や学識経験者、消費者団体役員等）と専門的な知識がある業界団体の代表者がなっていて、第三者的な立場で認証事業を行っています。JEOが行っている認証事業は、2007年に経済産業省から発表された「エステティックサロンの認証制度の在り方」に基づいて、その年から開始した「エステティックサロン認証」を中心として、「エステティック機器認証」「エステティシャン試験制度認証」の3事業となっています。

※エステティック産業適正化研究会「エステティック産業の適正化に関する報告書」

消費者が安心して利用できるエステティックへ
- エステティック認証の目的 -

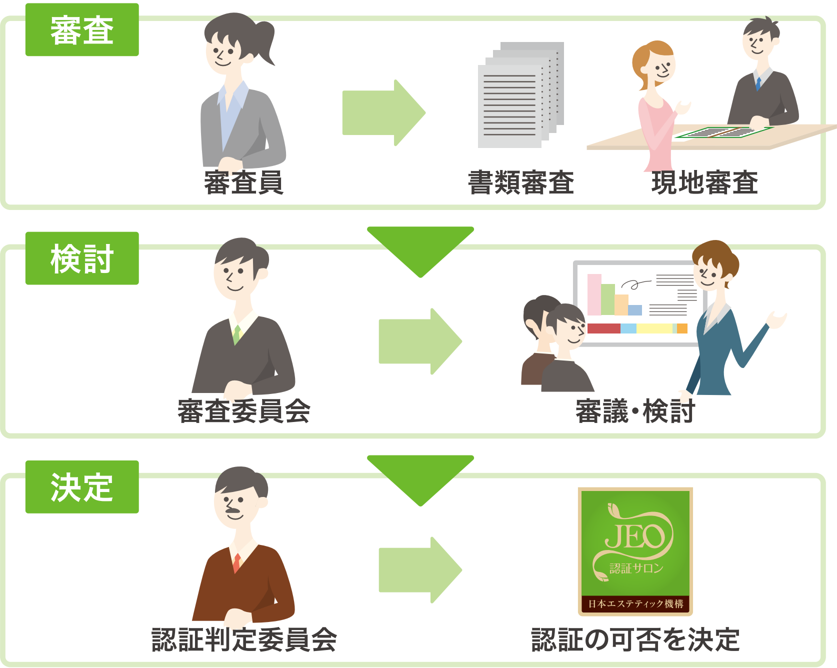


欧米で生まれたエステティックサービスは、国内においてはこの20年間で急速に普及し、非常に人気の高い役務（えきむ）サービスとして、多くの女性が利用しており、昨今では男性も積極的に利用するようになっています。しかし、一部の心ない事業者の参入により、技術上のトラブルや契約上のトラブルなども増えており、消費者がエステティックサービスを利用するにあたって不安に思ってしまう状況となっています。そこで、JEOは経済産業省が発表した「報告書」に基づいて、「エステティック認証事業」を立ち上げました。このような「認証事業」を実施することにより、「基準」や「規格」に適合しているサロン、機器、試験制度（正確にいうと試験制度に合格したエステティシャン）が消費者にわかるようになり、消費者は、不安を持たずに安心で安全なエステティックサービスを利用できるようになります。

エステテティック認証って何？

- 認証事業の仕組み -

サロン認証の決定までのプロセス



「認証」とは、簡単に言えば、客観的に証明することであり、JEOの「エステティック認証事業」では、行政機関や有識者等の意見によって作成された「基準」「規格」に基づいて、対象となるサロン、機器、試験制度が、客観的にこれらの「基準」「規格」に合っているかどうかを審査し、適合しているものには認証を付与しています。例えば、サロン認証では、各分野の専門家である審査員が書類審査を行い、その上で事業者やサロンに行って現地審査を行います。その結果を審査委員会で検討し、最終的には有識者による認証判定委員会にて認証の可否を決定します。

サロン認証は安心・安全なサロンの証明

- サロン認証の概要 -

「サロン認証」の基本となるのは、「エステティックサロン認証基準」です。
この「認証基準」では大きく、以下のことを定めています。

1、サロンの運営管理体制について
2、集客・広告について
3、消費者相談窓口の設置について
4、契約の適正化について
5、確認及び改善について

各項目ではさらに詳細にサロンでやらなければいけないことや、やってはいけないことを定めています。

1、サロンの運営管理体制について

① 教育について

関連する法律の研修やエステティシャンに必要な知識と技術の教育を日常的に行うことや、エステティシャンの技術水準をチェックしてからサービスを提供することが義務付けられています。

② エステティック機器類及びサービスの安全について

機器の安全チェックや禁忌事項の確認などが決められています。

③ 衛生管理について

掃除や消毒などルールを決めて運用することが定められています。またエステティシャンの定期的な健康診断の実施も定められています。

④ 個人情報保護について

個人情報保護法に則した、個人情報の管理を行うことが義務付けられています。

2、集客・広告について

① 根拠のない効果に関する宣伝、広告表示

「このコースは必ず10ｋｇ痩せます。」や「効果を保証します。」という、合理的な根拠がなく証明することができない広告表示をしてはいけません。

② 比較写真の使用による宣伝、広告表示

使用前・使用後の比較写真を使って、あたかも誰でもそうなるかのような広告表示をしてはいけません。

③ 料金表示に関する宣伝、広告表示

実際にはほとんど提供していない「通常料金」と比べて極端に安く見せるために、「会員料金」もしくは「キャンペーン料金」などという表示をしてはいけません。

④ 優良・有利等誤認させる宣伝、広告表示

「このフェイシャルエステによって必ず10歳若返ります。」や「世界最高の証明がある痩身機器を使ったサービス」などと「事実と著しく相違する表示」等をしてはいけません。

⑤ 医師法・薬事法に抵触する用語を使用した宣伝・広告表示

「肌の状態を診断する」や「にきびを治療する」等の医師法や薬事法に抵触する用語は使用できません。

⑥ 勧誘方法

いわゆる「キャッチセールス」や目的を隠してサロンへ誘導してエステティックの契約を結ぶ行為等を行ってはいけません。

3、消費者相談窓口の設置について

① 消費者相談担当者の明示

お客様に消費者相談担当者がわかりやすいように告知します。

② アンケート等の実施

お客様のサービス満足度を定期的に確認する必要があります。

③ 問い合わせの対応

お客様からの問い合わせに関しては誠意をもって対応し、マニュアルを作成して問い合わせ内容や対応等の記録を残しておく必要があります。

④ 申し出に対する適切な対処

お客様からの申し出に関して適切に対処したかを確認できるよう記録に残します。

4、契約の適正化について

① 特定商取引に関する法律による概要書面と契約書の交付

エステティックサロンで5万円を超えてなおかつ1ヶ月を超える役務契約をする場合、サロン事業者は、事前に契約内容を消費者が理解することができる概要書面と締結時には法律で定められた契約書をお客様にお渡ししなければなりません。また、その説明とそれを渡した記録を保管しなければなりません。

② 支払い能力の確認・契約履歴の管理

お客様の支払い能力に応じて契約を行う必要があり、支払能力を考慮して契約したことを記録しなければなりません。また、後日、同じお客様と契約する場合もその記録を確認して、その方の支払能力に配慮して契約し、同様の記録を保管しておかなくてはなりません。

③ 未成年者との契約について

原則的に責任がとれない未成年者と単独で契約することはできません。未成年者と思われるお客様に対しては年齢を確認し、そして未成年者と役務契約をする場合は

親権者の同意書が必要になります。また、この記録を保管しておく必要があります。

④ 勧誘に関する禁止行為について

◇ 不実の告知

お客様に契約を勧める時や解除する時に事実と違うことを告げてはいけません。

◇ 不利益事実の不告知

契約を勧誘する際にお客様に不利益な事実があれば事前に説明しておかなければいけません。

◇ 威迫・困惑させる行為

契約の締結や解除を妨害するためにお客様を不安がらせたり、困らせるような行為はしてはいけません。

◇ 違法内容の契約

違法な内容の契約書を用意してお客様にサインや捺印をさせてはいけません。

⑤ クーリングオフと中途解約

◇ クーリングオフや中途解約はお客様からの申し出があった場合、直ちに対応し手続きを開始しなければいけません。

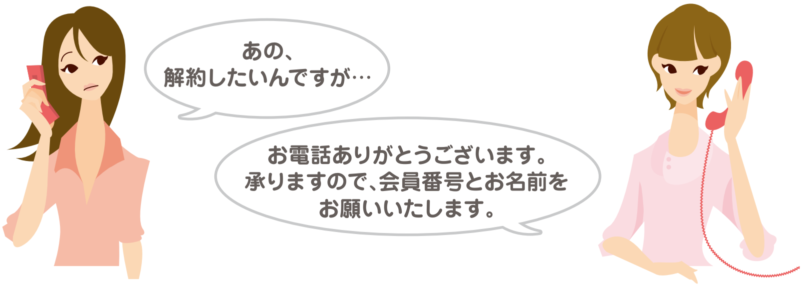
◇ 電話でのクーリングオフの申し出に関しては、ご本人かどうかを確認した上で受付を行い、その日時を記録しておかなければいけません。

◇ クーリングオフの対象外にするために、関連商品を関連商品以外の商品として販売してはいけません。

◇ 中途解約の計算方法についてわかりやすく記載した書面をつくり、お客様にご説明しその文書をお渡ししたことを記録しておかなければいけません。

◇ 中途解約の場合、コースの精算単価は契約時の単価で行わなければなりません。

◇ 中途解約における精算額の返金は、金額確定後速やかに行わなければなりません。



安全なエステティック機器で快適な施術を

- エステティック機器認証の概要 -

現代のエステティックサービスを提供するために不可欠なものとして、エステティック機器がありますが、最近、海外から輸入される機器の中には安全性が確認できない機械も増えてきており、取扱いを間違うと事故につながってしまうようなものもあるようです。エステティック機器は、フェイシャルに使用するもの、ボディトリートメントに使用するもの、そして脱毛に使用するもの、その他衛生消毒機器や補助器具まで多くの種類がありますが、「エステティック機器認証規格」ではこれらの機器に対して共通規格と個別規格（３２規格）を定めて認定試験機関で製品試験を行います。また「エステティック機器の安全性に関する試験と検査システム認証書類審査規格」に基づいてシステム書類審査を実施します。この中には「取扱説明書」の基準もあり、機械の安全性だけではなく、使用者に対して配慮されていることも審査の対象となっています。これらの審査を厳正に実施した上で、最終的に「認証判定委員会」で審議を行い、この審議の結果で合格した製品のみが「機器認証マーク」を貼ることができます。

「エステティック機器認証」の概要

エステティック機器

“安心・安全のための審査”

- 製品試験
- システム審査
  - 生産工程審査
  - 取扱説明書審査

エステティック機器認証マークが付与されるまで

認証申請

認定試験機関

製品試験

審査員

システム
書類審査

審査委員会

認証判定委員会

認証

JEO
認証機器
日本エステティック機構

信頼できるエステティシャンを証明する試験
- エステティシャン試験制度認証の概要 -

エステティックサービスを提供する上で最も重要なものは、当然、エステティシャンの質です。国内には様々なエステティシャンの資格が存在しますが、お客様には担当するエステティシャンがどのようなことを学び、どのような技術を習得しているのかがよくわかりません。JEOが公開している「エステティシャン指針」や「エステティシャン試験制度認証基準」等では、信頼できる機関での制度運営や受験資格を得るための教育カリキュラムや実務経験の内容、また試験の合格条件の明確化等を定めており、その内容に沿っているかどうかを慎重な審査を行った上で、それに適合するエステティシャン試験制度に対して認証の付与を行っています。また、認証された試験制度によって実施された試験に合格した方には、JEOの認証マークが入った合格証が発行されます。お客様はその合格証を見て担当するエステティシャンが基本的な知識や技術を習得していることを確認でき、安心して施術を受けることができます。

ＪＥＯの定める「エステティシャン指針」の概要

履修合計時間数 300時間以上

	時間数	カリキュラム概要
理論	110時間	エステティック概論・皮膚科学・解剖生理学・心理生理学・運動生理学・化粧品学・電気学・関連法規・衛生管理・救急法・エステティックカウンセリング・サロンマネジメント
実技理論	20時間	フェイシャル理論・ボディ理論・ワックス脱毛理論
実技	170時間	フェイシャル実技・ボディ実技・ワックス脱毛実技

認証試験制度の仕組み

JEO

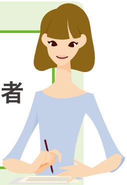
審査・認証

試験制度
実施機関

認証試験制度

専門学校等

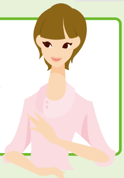
エステティシャン指針の要件を満たす教育を受けた者
(300時間以上)を履修



または

実務経験

上記と同等の知識と技術を有すると
認められる実務経験者



受験

「合格証」を取得した
エステティシャン

お客様

ホームページ等で、合格者が習得している
知識や技術の確認が可能。

エステティックサービスに関連する法律について

エステティックサービスには、いわゆる「業法」と呼ばれる業種独自の法律はありませんが、エステティックサービスに関連する法律は様々ありますので、エステティックサービスに関わる方は機会があれば勉強しておきましょう。

サロンの運営
に関連する法律

◇ 特定商取引に関する法律
◇ 消費者契約法
◇ 割賦販売法　他

施術・化粧品
に関連する法律

◇ 医師法
◇ 薬事法
◇ 美容師法
◇ 理容師法
◇ あん摩マッサージ指圧師、はり師・灸師等に関する法律　他

エステティック機器・設備
に関連する法律

◇ 公衆浴場法
◇ 電気安全法(参考)　他

こんな時はどうするの?

各認証事業の詳しい内容が知りたい！

サロン認証を取得したい！

認証された機器が知りたい！

特定継続役務を始めたいが契約書ってどうするの？

認証マークの入った合格証がほしい！

認定 特定非営利活動法人 日本エステティック機構

tel:03-3230-8002　e-mail:pr@esthe-npo.org
http://www.esthe-npo.org/

消費者行政の現状を知りたい！

消費者生活安心ガイド	http://www.no-trouble.jp/
消費者庁	http://www.caa.go.jp/
国民生活センター	http://www.kokusen.go.jp/

サービス産業に関わる情報が知りたい！

経済産業省	http://www.meti.go.jp/

Japan Esthetic Organization
日本エステティック機構

認定 特定非営利活動法人 日本エステティック機構

2011.9